消費生活相談事例

スマートフォン関係のトラブル

最近、機器の急速な普及に伴い、スマートフォン関係のさまざまな相談が増えています。沖縄県県民生活センターに寄せられた同相談は概数で、平成２３年度が17件、平成２４年度は10月末現在で３０件寄せられています。

相談事例

事例①：スマートフォンで無料動画サイトを見ていて年齢確認にクリックしたら入会金を請求された。
事例②：インターネットにつなげないように設定してもらったはずが、パケット料が当初想定額より多額になっていた。
事例③：スマートフォンの仕様について、把握していないことがあったため料金が発生したが、それについて店頭での案内ではわからなかった。

アドバイス

事例①については、有料契約に承諾しておらず不当請求であると思われますので、これ以上関わらないことです。
事例②は、スマートフォンで写真を撮るとき、その位置を検索する機能が作動し、その都度インターネットにつながっていたことが原因であった事例で、設定の際のミスがあったものです。スマートフォンは、従来の携帯電話とは機能や特徴が大きく異なり、インターネット機能が充実しています。一方、アプリケーションの更新等で、消費者が意識しない間も、パケット通信が行われていることがあり、思いがけなくパケット料金が高額になるケースがあります。
また事例③について、機能も高度化している商品のため事業者と消費者の知識や情報の格差は大きく、事業者にとって「当たり前」のことを消費者にとっては「当たり前」でないことも多いので、事業者には丁寧な説明が求められます。消費者側も、わからないことはそのままにせず、取扱説明書の確認や事業者に問い合わせるなどトラブルを避けることが大事です。

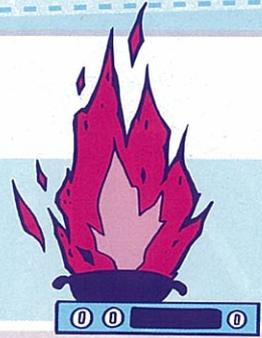
★国民生活センターのホームページでも情報提供をしていますのでご覧下さい。
「スマートフォンに関連する相談」
http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/smartphone.html

再生紙を使用しています。

くらしの中の危険 ［このコーナーでは、くらしの中に潜む製品事故に関する記事を紹介します。］

『キッチン・ダイニング編』

天ぷら油から出火

事例① ➡ ［ガスこんろ］天ぷら油から出火
揚げ物を調理後、フライパンから出火する火災が発生し、
2人がけがをした。

原因 ➡ ガスこんろで揚げ物の調理をした後、火を消し忘れたため、油が過熱されて出火し火災に至ったものです。また、調理油過熱防止装置がついていない側を使用していました。

注意しましょう

天ぷら油は、強火で加熱後約5～10分で自然発火する温度（370℃以上）に達します。火をつけたら、絶対にその場を離れないこと。離れる場合は、必ず火を消してください。
調理油過熱防止装置とは：なべ底の温度を測って、約250℃になると自動的に消火する安全装置のこと。

飲み物が突然沸騰してやけど

事例② ➡ ［電子レンジ］飲み物が突然沸騰してやけど
電子レンジで加熱したマグカップに入れた豆乳を取り出したところ、
突然噴き出して顔にやけどを負った。

原因 ➡ 飲み物用ではなく自動用の温めキーで加熱したため、過加熱状態となり、飲もうとした際に突沸現象を起こしたものです。

注意しましょう

飲み物（水・牛乳・酒・コーヒーなど）やとろみのあるもの（カレー、シチュー等）、油脂分の多いもの（生クリーム、バターなど）は、加熱中や加熱後に突然沸騰して飛び散ることがあります。少量の食品は自動ではなく、手動でようすを見ながら加熱してください。飲み物は加熱前にスプーンなどでかき混ぜて突沸が発生しないようにし、加熱し過ぎた場合は、しばらく冷ましてから取り出してください。

また、食品の過熱は発煙・発火の原因となりますので注意してください。

出典「ｎｉｔｅ（(独）製品評価技術基盤機構）発行 製品事故から身を守るために（身・守りハンドブック2012）」

◆消費生活のご相談・お問い合わせは、お近くの相談窓口へ
受付時間　月曜日～金曜日　9時～12時、13時～16時（土・日・祝日は休みです）

- 県民生活センター 消費生活相談室　☎098－863－9214
- 県民生活センター（宮古分室）　☎0980－72－0199
- 県民生活センター（八重山分室）　☎0980－82－1289

◇消費者ホットライン　☎0570－064－370
（最寄りの消費生活相談窓口につながります）